

**HUBUNGAN KEMAMPUAN APARATUR DAN KOORDINASI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN HOLONG
KABUPATEN BALANGAN**

Erna Suriyani
Ernasuryani@gmail.com

Universitas Achmad Yani (UVAYA) Banjarmasin

ABSTRACT

This study aims to find Apparatus ability Relations and Coordination with Quality of Public Services at the District Office Halong Balangan

This type of research used in this study is the type eksplanatory, approach used in this study is the quantitative approach. To prove the relationship of work ability, coordination with the quality of service, will be analyzed using Chi Square models.

Measuring the quality of service in this study using the opinion of Parasuraman, Zeithaml, and Berry (Tjiptono, 2004: 132) Levince in Ratminto (2005: 175). Factors affecting the quality of service inferred from Moenir opinion, The Liang Gie Fan Info and theory The Triangle of Service Quality proposed by Morgan and Murgatroyd

The findings of the research show that in fact the ability of the apparatus to the quality of public services in the dimensions of Reliability (Reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (Confidence), Empathy (Attention) and Tangibles (tangible) at the district office Halong Balangan, at significant level 1 % proved no hungan, while the significant level of 5% proved to be no relationship.

Coordination with the quality of public services in realiability dimensions (Reliability) and Assurance (Confidence), at the district office district Halong good Balangan Significant level of 1% and 5% proved to be no correlation, while coordinating with the quality of public services in the dimension Responsiveness (power Response). Empathy (Attention) Tangibles (tangible) at the district office district Halong Balangan On Significant level of 1% proved to be no relationship While the extent of 5% Significant proven there is a relationship.

Based on the research finding, then things need to be advised to get attention in order to improve the quality of public services are as follows:

Keywords: Quality of Public Services, Apparatus ability and coordination.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas utama dari aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Kecamatan Halong merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Balangan yang mana Kabupaten ini termasuk masih berusia muda hasil pemekaran dari Kabupaten Hulu sungai utara. Dengan demikian berarti birokrasinya pun masih relatif muda dibanding dengan Kabupaten yang ada di Kalimantan Selatan. Dengan pemekaran ini harapan Kabupaten Balangan akan dapat membawa masyarakatnya lebih sejahtera.

Kantor Kecamatan Halong merupakan salah satu bagian organisasi pemerintah kabupaten Balangan juga berfungsi memberikan pelayanan

publik dengan baik dan membawa masyarakat kepada tingkat kesejahteraan yang lebih baik. Oleh karena itu aparatur pada kantor Kecamatan Halong harus bekerja optimal agar tujuan tersebut diatas tercapai.

Sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pemekaran wilayah Kabupaten akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ternyata makin belum dapat diwujudkan. Fungsi-fungsi yang seharusnya sudah dijalankan ternyata belum secara memuaskan dilaksanakan. Kalau dilihat dari kemampuan aparatur kecamatan Halong masih belum optimal hal ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan mereka terbanyak adalah berpendidikan setingkat Sekolah Menengah Atas (SMA), bahkan masih ada yang berpendidikan SMP dan mau tidak mau masih ada eselon IV yang berpendidikan SMA. Disamping itu dari hasil penelitian Sairaji (2015:51) menunjukkan bahwa hubungan antar Pegawai Negeri Sipil (PNS) di berbagai seksi pada kantor Kecamatan Halong masih belum begitu harmonis.

Penelitian ini berjudul Hubungan Kemampuan Aparatur dan Koordinasi dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kemampuan aparatur dan koordinasi dengan kualitas pelayanan public pada kantor kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Tinjauan Pustaka

A. Pengertian Pelayanan publik

Menurut Moenir (2002:6) arti pelayanan umum tidak lepas dari arti kepentingan umum, yaitu :Setiap kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Kepentingan umum diartikan sebagai himpunan kepentingan pribadi yang telah bersatu dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat dan aturan yang berlaku.Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum atau pelayanan publik adalah

“segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan

dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008:5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu Rohman (2008:3) mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa pennggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan organisasi publik, dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah (2008:5) bahwa pelayanan umum (public service) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Kemudian pelayanan publik menurut Ndraha (2000:58) yaitu

proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada public sedangkan Soedarmayanti (1999:195) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah” melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu institusi atau organisasi pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

B. Kualitas Pelayanan Publik.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan secara berkualitas.

Menurut Wyckof (Tjiptono, 2004:59)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Gasparz, (Lukman, 2000:7) mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (2004:62) setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas pelayanan beberapa pakar menjadi tujuh definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas pelayanan yaitu:

- a. kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
- b. kecocokan untuk pemakaian;
- c. perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
- d. bebas dari kerusakan atau cacat;
- e. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
- g. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang dilakukan oleh instansi atau lembaga untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan yang diberikan oleh instansi yang menawari jasa.

Menurut Tjiptono (2004:61) yang menyebutkan bahwa: “Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah yang berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa,

sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”

Untuk dapat menilai bagaimana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi, perlu adanya kriteria dimensi atau indikator yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja, akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2004:132) berpendapat bahwa ada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Reliability (Keandalan).
- b. Responsiveness (Daya Tanggap)
- c. Assurance (Keyakinan)
- d. Empathy (Perhatian)
- e. Tangibles (Berwujud)

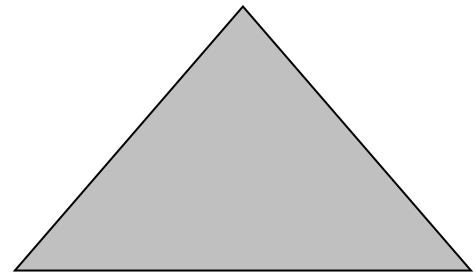
Berdasarkan uraian mengenai dimensi kriteria atau indikator diatas, maka fenomena kualitas pelayanan yang

akan penulis cermati dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kehandalan pelayanan (reliability);
- 2) Daya tanggap petugas pelayanan (responsiveness);
- 3) Jaminan pelayanan (assurance);
- 4) Empati petugas pelayanan (empathy);
- 5) Kondisi lingkungan tempat pelayanan (tangibles);

Menurut teori The Triangle of Service Quality yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd (dalam warsito utomo :1997), The Triangle of Service Quality ini, ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)
BAGIAN ANTAR PRIBADI
YANG MELAKSANAKAN
(*Inter Personal Component*)



BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN
PROFESIONAL & TEKNIK
YANG MEMPENGARUHI
YANG DIPERGUNAKAN
(*Process/Environment Component*)
(*Professional/Technical Component*)

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Daya serap pengetahuan pendidikan formal
4. Keikutsertaan dalam pelatihan
5. Pengalaman Kerja
6. Keterampilan yang dimiliki

Variabel Koordinasi

Menurut Handoko (2003: 195) bahwa koordinasi sebagai proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-

bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Sedangkan koordinasi menurut Anonim, 2003 dalam Husaini (2013: 488) adalah suatu sistem dan proses interaksi untuk mewujudkan keterpaduan, keserasian, dan kesederhanaan berbagai kegiatan inter dan antarinstansi-institusi di masyarakat melalui komunikasi dan dialog-dialog antarberbagai individu dengan menggunakan sistem informasi manajemen dan teknologi informasi. Dan koordinasi menurut Husaini (2013: 489) itu sendiri adalah bagian penting di antara anggota-anggota atau unit-unit organisasi yang pekerjaannya saling bergantung. Semakin banyak pekerjaan individu-individu atau unit-unit yang berlainan tetapi erat hubungannya, semakin besar pula kemungkinan terjadinya masalah-masalah koordinasi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa koordinasi merupakan upaya suatu organisasi untuk menciptakan harmonisasi atau hubungan yang baik antar bagian-bagian di dalam organisasi untuk mendapatkan hasil kerja yang

optimal sehingga tujuan organisasi tercapai dengan baik dan cepat.

METODOLOGI PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah tipe Eksplanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, sampel yang digunakan adalah sampel total, mengingat jumlah pegawai sedikit, sehingga semua populasi dijadikan sampel.

Untuk membuktikan ada tidaknya hubungan Kemampuan kerja, koordinasi dengan kualitas pelayanan, akan dianalisa dengan menggunakan model Chi Kuadrat dengan rumus:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

(Sutrisno Hadi, 2000 : 21)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Analisa dalam penelitian ini yakni menguji Hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan

publik pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Kemampuan aparatur dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut :

- Hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Reliability (Keandalan) pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

Dari perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 8,648 dengan derajat bebas $(V) = (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar 8,648 tersebut adalah $13,3 > 8,648 > 4,49$ yang berarti pada taraf signifikan 1% berada pada penolakan H_a dan akibatnya H_o diterima, dengan kata lain pada taraf Signifikan 1% terbukti tidak ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Reliability atau, sedangkan pada taraf signifikan 5% berada pada penolakan H_o dan akibatnya H_a diterima, atau dengan kata lain terbukti

ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Reliability atau Keandalan pada kantor kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

- Hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Responsiveness (daya Tanggap) pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

Dari perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 10,708 dengan derajat bebas $(V) = (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar 10,708 tersebut adalah $13,3 > 10,708 > 4,49$ yang berarti pada taraf signifikan 1% berada pada penolakan H_a dan akibatnya H_o diterima, dengan kata lain pada taraf Signifikan terbukti tidak ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Responsiveness atau daya Tanggap pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan, sedangkan pada taraf signifikan 5%

berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_a diterima, atau dengan kata lain terbukti ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Responsiveness atau daya Tanggap pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

- Hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Assurance (Keyakinan) pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

Dari perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 12,1875 dengan derajat bebas $(V) = (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar 12,1875 tersebut adalah $13,3 > 12,1875 > 4,49$, yang berarti pada taraf Signifikan 1% berada pada penolakan H_a dan akibatnya H_0 diterima, dengan kata lain pada taraf signifikan terbukti tidak ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Assurance atau Keyakinan, sedangkan pada taraf signifikan 5% berada pada

penolakan H_0 dan akibatnya H_a diterima, atau dengan kata lain terbukti ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Assurance atau Keyakinan pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

- Hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Empathy (Perhatian) pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

Dari perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 4,955 dengan derajat bebas $(V) = (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar 4,955 tersebut adalah $13,3 > 4,955 > 4,49$ yang berarti pada taraf signifikan 1% berada pada penolakan H_a dan akibatnya H_0 diterima, dengan kata lain pada taraf signifikan terbukti tidak ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Empathy atau Perhatian pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan,

sedangkan pada taraf signifikan 5% berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_a diterima, atau dengan kata lain terbukti ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Empathy atau Perhatian pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

- Hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Tangibles (berwujud) pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

Berdasarkan perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 5,941 dengan derajat bebas (V) $= (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar 5,941 tersebut adalah $13,3 > 5,941 > 4,49$, yang berarti pada taraf signifikan 1% berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_a diterima, dengan kata lain pada taraf signifikan 1% terbukti tidak ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Tangibles atau berwujud pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan, sedangkan pada taraf

signifikan 5% berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_a diterima, atau dengan kata lain terbukti ada hubungan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Tangibles atau berwujud pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

2. Hubungan Koordinasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

- Hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Reliability atau Keandalan pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Berdasarkan perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 13,542 dengan derajat bebas (V) $= (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar 13,542 tersebut adalah $13,3 < 13,542 > 4,49$ yang berarti pada taraf signifikan 1% maupun 5% berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_a diterima, dengan kata lain pada taraf signifikan 1% dan 5% terbukti ada hubungan koordinasi

dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Reliability (Keandalan) pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

- Hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Responsiveness atau daya Tanggap pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

Berdasarkan perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 7,8175 dengan derajat bebas (V) $= (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar 7,8175 tersebut adalah $13,3 > 7,8175 > 4,49$ yang berarti pada taraf Signifikan 1% berada pada penolakan H_a dan akibatnya H_o diterima , dengan kata lain pada taraf signifikan 1% terbukti tidak ada hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Responsiveness (daya Tanggap). Sedangkan pada taraf signifikan 5% berada pada penolakan H_o dan akibatnya H_a diterima , dengan kata lain pada taraf signifikan 5% terbukti ada hubungan koordinasi

dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Responsiveness (daya Tanggap) pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

- Hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Assurance atau Keyakinan pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Berdasarkan perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 16,698 dengan derajat bebas (V) $= (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar tersebut adalah $13,3 < 16,698 > 4,49$, yang berarti pada taraf signifikan 1% dan 5% berada pada penolakan H_o dan akibatnya H_a diterima , dengan kata lain baik pada taraf signifikan 1% maupun 5% terbukti ada hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Assurance atau Keyakinan pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan

- Hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Empathy atau Perhatian

pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Berdasarkan perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 7.0909 dengan derajat bebas $(V) = (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test 7.0909 tersebut adalah $13,3 > 7.0909 > 4,49$ yang berarti pada taraf signifikan 1% berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_0 diterima, dengan kata lain pada taraf signifikan 1% terbukti tidak ada hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Empathy atau Perhatian. Pada taraf signifikan 5% berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_0 diterima, dengan kata lain pada taraf signifikan 5% terbukti ada hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Empathy atau Perhatian pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan.

- Hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Tangibles atau berwujud pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Berdasarkan perhitungan Chi Kuadrat ternyata = 6,3182 dengan derajat bebas $(V) = (b-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$. Dalam tabel distribusi Chi kuadrat untuk nilai 1% dengan derajat bebas 4 adalah 13,3 dan untuk nilai 5% dengan derajat bebas 4 adalah 4,49, sehingga nilai test sebesar tersebut adalah $13,3 > 6,3182 > 4,49$, yang berarti pada taraf Signifikan 1% berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_0 diterima, dengan kata lain pada taraf signifikan 1% terbukti tidak ada hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Tangibles (berwujud). Sedangkan pada taraf signifikan 5% berada pada penolakan H_0 dan akibatnya H_0 diterima, dengan kata lain pada taraf signifikan 5% terbukti ada hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Tangibles (berwujud) pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

KESIMPULAN

1. Kemampuan aparatur dengan Kualitas pelayanan publik dalam dimensi Reliability (Keandalan), Responsive

ness(daya tanggap), Assurance (Keyakinan), Empathy(Perhatian) dan Tangibles (berwujud) pada kantor kecamatan Halong Kabupaten Balangan, pada taraf signifikan 1% terbukti tidak ada hubungan, sedangkan pada taraf signifikan 5% terbukti ada hubungan.

2. Koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Realiability (Keandalan) dan Assurance (Keyakinan), pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan baik taraf Signifikan 1% dan 5% terbukti ada hubungan
3. Koordinasi dengan kualitas pelayanan publik dalam dimensi Responsiveness (daya Tanggap). Empathy(Perhatian) Tangibles (berwujud) pada kantor kecamatan Halong kabupaten Balangan Pada taraf Signifikan 1% terbukti tidak ada hubungan Sedangkan pada taraf Signifikan 5% terbukti ada hubungan.

B. Saran

1. Kemampuan aparatur kantor Kecamatan Halong Kabupaten

Balangan perlu ditingkatkan misalnya dengan cara memberikan kesempatan untuk seluas-luasnya untuk melanjutkan pendidikan kejenjang lebih tinggi dan lebih meningkatkan keikutsertaan mereka dalam kegiatan pelatihan, workshop dan sejenisnya dalam upaya meningkatkan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Koordinasi dan kerjasama pada setiap unit maupun antar unit perlu dilakukan dengan baik, melalui rapat secara kontinu.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional 2008.
Kamus Besar Bahasa Indonesia
, Penerbit PT Gramedia Pustaka
Utama Jakarta Edisi keempat.
- Gibson, James, L. John MI James H.
Donnelly, 1996 Organisasi Prilaku,
Struktur, Proses, Edisi ke delapan
Bina Aksara Jakarta.
- Gibson, James, L. John MI James H.
Donnelly, 1996 Organisasi Prilaku,
Struktur, Proses, Edisi ke delapan
Bina Aksara Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 2000, Statistik 2
Yogyakarta Yayasan Penerbit
Fakultas Psikologi Universitas
Gajah Mada.
- Handoko, T. Hani, 2005, Manajemen
Personalia dan sumber Daya
Manusia, Penerbit BPFE
Yogyakarta.
- Handyaningrat. 1990, Pengantar Ilmu
Administrasi, Jakarta Mandar
Maju.
- Keputusan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lukman, Sampara., 2000. ” Manajemen
Kualitas Pelayanan”. Jakarta: STIA
LAN Press.
- Manulang, 2000 Manajemen Sumber
Daya Manusia untuk Perusahaan,
Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2002, .Manajemen
Pelayanan Umum di Indonesia.
Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000, Ilmu
Pemerintahan Jilid I-IV. Jakarta:
Institut Ilmu Pemerintahan.
- Nitisemito, Alex. S. 1985 Pengantar
Ilmu Administrasi, Jakarta Timur
Ghalia Indonesia.
- Nitisemito, Alex.S. 1978 Manajemen
Suatu Dasar dan Pengantar, Jakarta
Timur Ghalia Indonesia.
- Raminto & ATIK SW, 2005
“Manajemen Pelayanan Umum
Pengembangan Model Konseptual,
Penerapan Citizen’s Charter &
SPM, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Robin, Stephen, P, 2000, Prilaku
Organisasi Jilid
Dua, PT, Prenhallindo Jakarta.
- Rohman, A.A, dkk, 2008 Reformasi
Pelayan, Malang: Program Sekolah
Demokrasi PlaCIDS Averoes Dan
KID
- Sudarmayanti, 1999. Tugas-tugas dan
Pengembangan
Sekretaris. Bandung: Mandar Maju.
- Saefullah, A, Djadja, 2008. Pemikiran
Kompteporer Administrasi Publik
Perspektif manajemen Sumber daya
Manusia dalam Era Desentralisasi,
Bandung; LP3AN Fisip UNPAD.
- Tjiptono, Fandy, 2004. Manajemen Jasa
Yogyakarta; Andi offset

- Utomo, Warsito, 1997, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, volume 1.
- Usman, Husaini, 2013. *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)*, Jakarta. PT Bumi Aksara, Edisi Empat.
- Suharyati Tesis 2001, *Pengaruh Kemampuan disiplin dan Prosedur Kerja terhadap Kualitas Pelayanan*, Balai Pengobatan Prov. Jawa Tengah.
- Simambela. L.P, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi. Aksara.
- Suwarsono, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, PT Mandala Krida Jakarta
- Suwarsono, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, PT Mandala Krida Jakarta
- Terry, G.R, 2000 *Office Management and Control*, Fourth edition Richard D Irwin Inc Homwood
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.